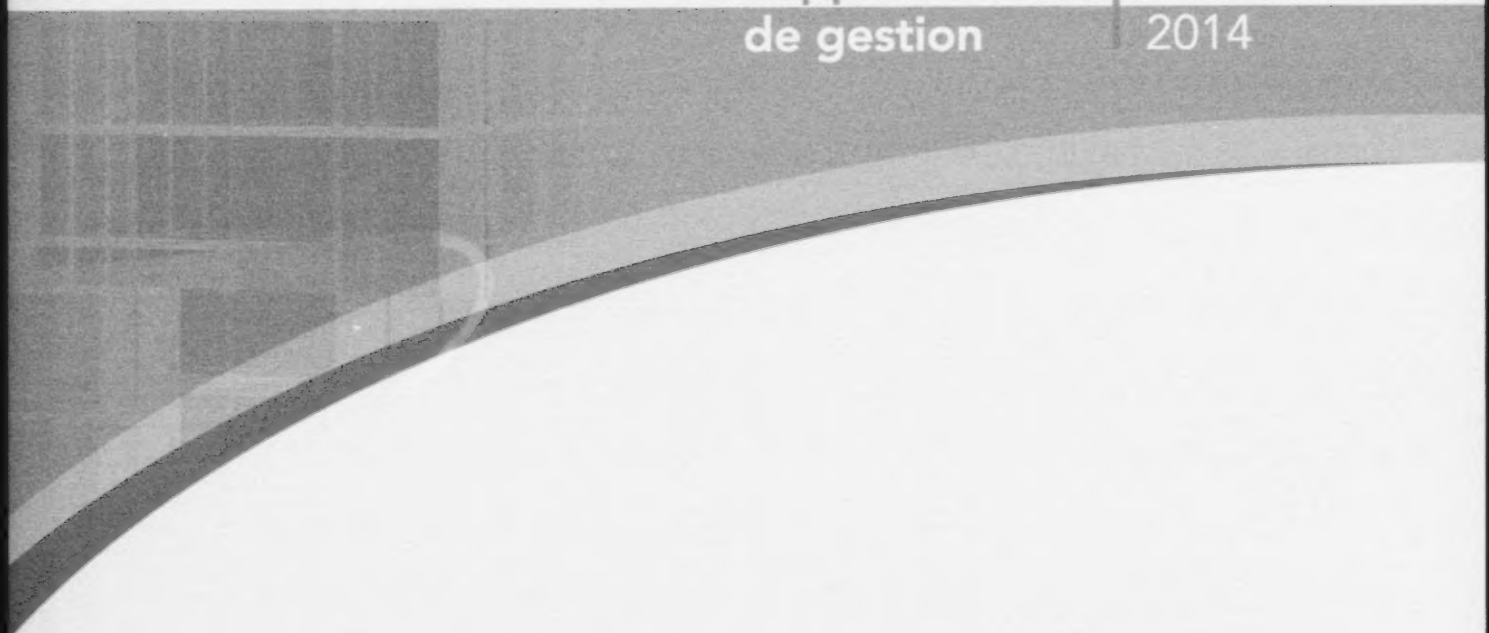
COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion | 2013 2014

Québec

COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion | 2013 2014



Cette publication a été rédigée par la Commission municipale du Québec.

Graphisme et infographie : Deschamps Design

Impression : J.B Deschamps

Dépôt légal – 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-71003-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-5550-71006-6 (version électronique)
ISSN 1709-6235 (version imprimée)
ISSN 1923-7847 (version électronique)

© Gouvernement du Québec, 2014

La publication se trouve sur le site Internet de la Commission municipale du Québec,
à l'adresse suivante :
www.cmq.gouv.qc.ca

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion de la Commission municipale du Québec pour l'exercice 2013-2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire

Pierre Moreau

Québec, septembre 2014

Monsieur Pierre Moreau
Ministre des Affaires municipales
et de l'Occupation du territoire
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Aile Chauveau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission municipale du Québec.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La présidente,

Brigitte Pelletier

Québec, septembre 2014

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les renseignements figurant dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données contenus dans le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission municipale du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission ;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus ;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

La présidente,

Brigitte Pelletier

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Brigitte Pelletier
Présidente
Commission municipale du Québec

Madame la Présidente,

Nous avons procédé à l'examen du rapport annuel de gestion de la Commission municipale du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2014.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de l'information incombe à la direction de la Commission. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre examen. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information contenue dans le rapport annuel de gestion.

Nos travaux ont été réalisés en tenant compte des normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Ils ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie par le personnel de la Commission. Notre examen ne visait pas à évaluer le contrôle interne, à vérifier les systèmes de compilation ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de la Commission municipale du Québec n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Véronique Tremblay

Directrice p.i. de la vérification interne et de l'évaluation de programme
Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire

Québec, août 2014

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission municipale du Québec, dont la gestion a été assumée, jusqu'au 8 décembre 2013, par Me Denis Marsolais, président et, par la suite, jusqu'au 23 avril 2014, par Me Sylvie Piérard, présidente par intérim.

Le présent rapport traduit les activités juridictionnelles et administratives réalisées par la Commission au cours du dernier exercice.

Cet exercice a été marqué par l'arrivée de cinq nouveaux membres et par le départ de cinq autres. Des cinq membres nommés, quatre sont avocats. Leur nomination permettra à la Commission de répartir de manière efficiente les ressources, notamment pour les enquêtes en éthique et déontologie en matière municipale, puisque la loi prévoit que l'un des deux membres qui siègent doit être avocat ou notaire.

L'arrivée de nouveaux membres a également nécessité des efforts au chapitre de la formation, du mentorat et du transfert de l'expertise et des connaissances. Cet exercice a permis à la Commission de constater qu'elle devra soutenir davantage les nouveaux membres grâce à un programme de mentorat.

La Commission a aussi entrepris une refonte de son site Internet en vue de le rendre conforme aux normes d'accessibilité gouvernementales et permettre aux organismes à but non lucratif de remplir, à l'écran, le formulaire de demande de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes.

C'est aussi au cours de cet exercice que la Commission s'est davantage fait connaître lors de son contrôle exercé sur la Ville de Laval à la suite d'un décret adopté par le gouvernement en juin 2013.

La Commission a poursuivi les travaux entamés au cours de l'exercice précédent afin de se doter d'un nouveau plan stratégique.

La mise en œuvre de ce plan stratégique comportera des défis importants pour la Commission, mais je suis convaincue que je pourrai compter sur l'engagement et le talent des membres et du personnel pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés.

La présidente,

Brigitte Pelletier

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS III

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE IV

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE V

CHAPITRE 1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC 1
- 1.1 Mission, vision et valeurs organisationnelles 1
- 1.2 Mandats de la Commission 1
- 1.3 Clientèle et partenaires 4
- 1.4 Structure organisationnelle de la Commission au 31 mars 2014 4

CHAPITRE 2 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2013-2014 6
- 2.1 Faits saillants de l'exercice 6
- 2.2 Résultats concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 7
- 2.3 Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens 12

CHAPITRE 3 RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES ET INFORMATIONNELLES 15
- 3.1 Ressources humaines 15
- 3.2 Ressources financières 17
- 3.3 Ressources informationnelles 17

CHAPITRE 4 RAPPORT DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES ET JURIDICTIONNELLES DE LA COMMISSION 18
- 4.1 Activités administratives 18
- 4.2 Activités juridictionnelles 22

CHAPITRE 5 APPLICATION DES LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUE 31
- 5.1 Accès à l'information et protection des renseignements personnels 31
- 5.2 Accès à l'égalité en emploi 31
- 5.3 Éthique et déontologie 32
- 5.4 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 32
- 5.5 Plan d'action en matière de développement durable 32
- 5.6 Normes sur l'accessibilité au site internet 32

ANNEXE A Sommaire du plan stratégique 34
ANNEXE B Déclaration de services aux citoyens 35
ANNEXE C Statistiques des dossiers traités par la Commission 38
ANNEXE D Code d'éthique et de déontologie 39
ANNEXE E Plan d'action en matière de développement durable 40

CHAPITRE 1

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC

1.1 MISSION, VISION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES

MISSION

La Commission municipale du Québec agit comme tribunal et organisme administratifs, enquêteur et conseiller, dans une perspective d'efficience de ses actions auprès des intervenants du monde municipal.

VISION

Un organisme reconnu pour son expertise et sa contribution novatrice au monde municipal.

VALEURS ORGANISATIONNELLES

Les valeurs organisationnelles qui guident la Commission dans ses actions sont :

- l'indépendance, l'impartialité et l'objectivité ;
- l'accessibilité et l'écoute ;
- la qualité, la cohérence et la diligence.

1.2 MANDATS DE LA COMMISSION

La Commission municipale exerce ses compétences sous quatre volets. Elle agit principalement comme tribunal et organisme administratifs. Elle intervient aussi à titre d'organisme d'enquête et de conseil.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF

Comme tribunal administratif, la Commission est chargée de rendre des décisions suivant des demandes formulées par des citoyens, des organismes à but non lucratif et des municipalités, et ce, en fonction des diverses lois lui donnant des pouvoirs habilitants.

Dans le cadre de cette fonction, elle s'assure du respect du droit des parties de se faire entendre et motive ses décisions.

À ce titre, ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières ou de la taxe d'affaires et de leur révision ;
- éthique et déontologie en matière municipale ;
- avis sur la conformité de certains règlements d'urbanisme ;

- constatation de la fin de mandat d'un élu ;
- arbitrage d'entente intermunicipale ;
- arbitrage conventionnel entre municipalités ;
- arbitrage ou révision concernant le fonds réservé à la réfection et à l'entretien des voies publiques (carrière ou sablière) ;
- destitution du président d'élection ;
- ordonnance relative à l'utilisation partagée d'une installation d'utilité publique ;
- tarification à l'égard des lieux d'élimination des matières résiduelles ;
- fixation du taux de vente de l'eau ou du service d'égout ;
- détermination des travaux utiles à plusieurs municipalités ;
- gestion des voies publiques.

Dans le cadre de certaines de ces compétences, la Commission peut agir à titre de médiateur.

ORGANISME ADMINISTRATIF

Comme organisme administratif, la Commission est appelée à prendre des décisions en lieu et place d'une municipalité en diverses matières.

Ainsi, elle administre provisoirement une municipalité lorsqu'il n'y a plus quorum au sein du conseil, en adoptant toute mesure jugée nécessaire à son bon fonctionnement.

Par décret, le gouvernement peut assujettir une municipalité au contrôle de la Commission. Dans ce cas, toute décision du conseil ne devient exécutoire que sur approbation de la Commission.

Elle est aussi appelée à donner son approbation ou son autorisation quant à des sujets relevant de sa compétence.

À ce titre, ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- administration provisoire d'une municipalité locale ;
- autorisation donnée au greffier ou au secrétaire-trésorier de ne pas agir à titre de président d'élection ;
- assujettissement d'une municipalité à son contrôle (tutelle) ;
- approbation administrative de certains règlements, à la suite ou non de l'exercice d'un droit d'opposition.

ORGANISME D'ENQUÊTE

Comme organisme d'enquête, à la demande du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT), de sa propre initiative ou de celle du gouvernement, la Commission enquête et fait rapport.

À ce titre, ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- enquête sur l'administration financière des municipalités, de sa propre initiative ou à la demande du Ministre ;
- enquête sur tout aspect de l'administration des municipalités, à la demande du gouvernement.

ORGANISME-CONSEIL

Comme organisme-conseil, la Commission soumet des avis au Ministre, aux fins d'orientation ou de décision, en matière municipale.

Dans certains cas, la Commission tient des audiences avant de formuler son avis.

À ce titre, ses compétences s'exercent dans les matières suivantes :

- constitution d'une municipalité, changement de nom, annexion, regroupement et redressement des limites territoriales ;
- détermination du caractère supralocal d'un équipement, d'une infrastructure, d'un service ou d'une activité (EISA) et établissement des règles de gestion, de financement et de partage des revenus ;
- avis donné au ministre du MAMROT, à sa demande, sur toute matière soumise à son approbation.

Les principaux pouvoirs de la Commission municipale émanent des lois suivantes :

- Loi sur la Commission municipale (RLRQ, chapitre C-35) ;
- Loi sur la fiscalité municipale (RLRQ, chapitre c. F-2.1) ;
- Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale (RLRQ, chapitre E-15.1.0.1) ;
- Code municipal du Québec (RLRQ, chapitre c. C-27.1) ;
- Loi sur les cités et villes (RLRQ, chapitre C-19) ;
- Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (RLRQ, chapitre A-19.1) ;
- Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (RLRQ, chapitre M-22.1) ;
- Loi sur les compétences municipales (RLRQ, chapitre C-47.1) ;
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (RLRQ, chapitre O-9) ;
- Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (RLRQ, chapitre E-2.2) ;
- Loi sur la qualité de l'environnement (RLRQ, chapitre Q-2) ;
- Loi sur les commissions d'enquête (RLRQ, chapitre C-37) ;
- Loi sur certaines installations d'utilité publique (RLRQ, chapitre I-13) ;
- Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (RLRQ, chapitre E-20.001).

1.3 CLIENTÈLE ET PARTENAIRES

CLIENTÈLE

La Commission municipale est au service des municipalités locales, des municipalités régionales de comté (MRC), des organismes à but non lucratif (OBNL) et des citoyens.

PARTENAIRES

À la suite de la signature d'une entente de services le 14 mars 2007, le MAMROT fournit à la Commission municipale du Québec des services administratifs dans les domaines de la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, de même qu'en vérification interne.

La Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) diffuse gratuitement sur son site Internet (www.jugements.qc.ca) les décisions de la Commission municipale.

1.4 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA COMMISSION AU 31 MARS 2014

Au 31 mars 2014, la Commission municipale du Québec est composée d'une présidente par intérim, de trois vice-présidents et de sept membres agissant tous comme juges administratifs, ainsi que d'une secrétaire.

La Commission peut aussi compter sur la collaboration de trois avocats, de trois agentes de secrétariat, d'une agente de bureau et de deux techniciens en administration.

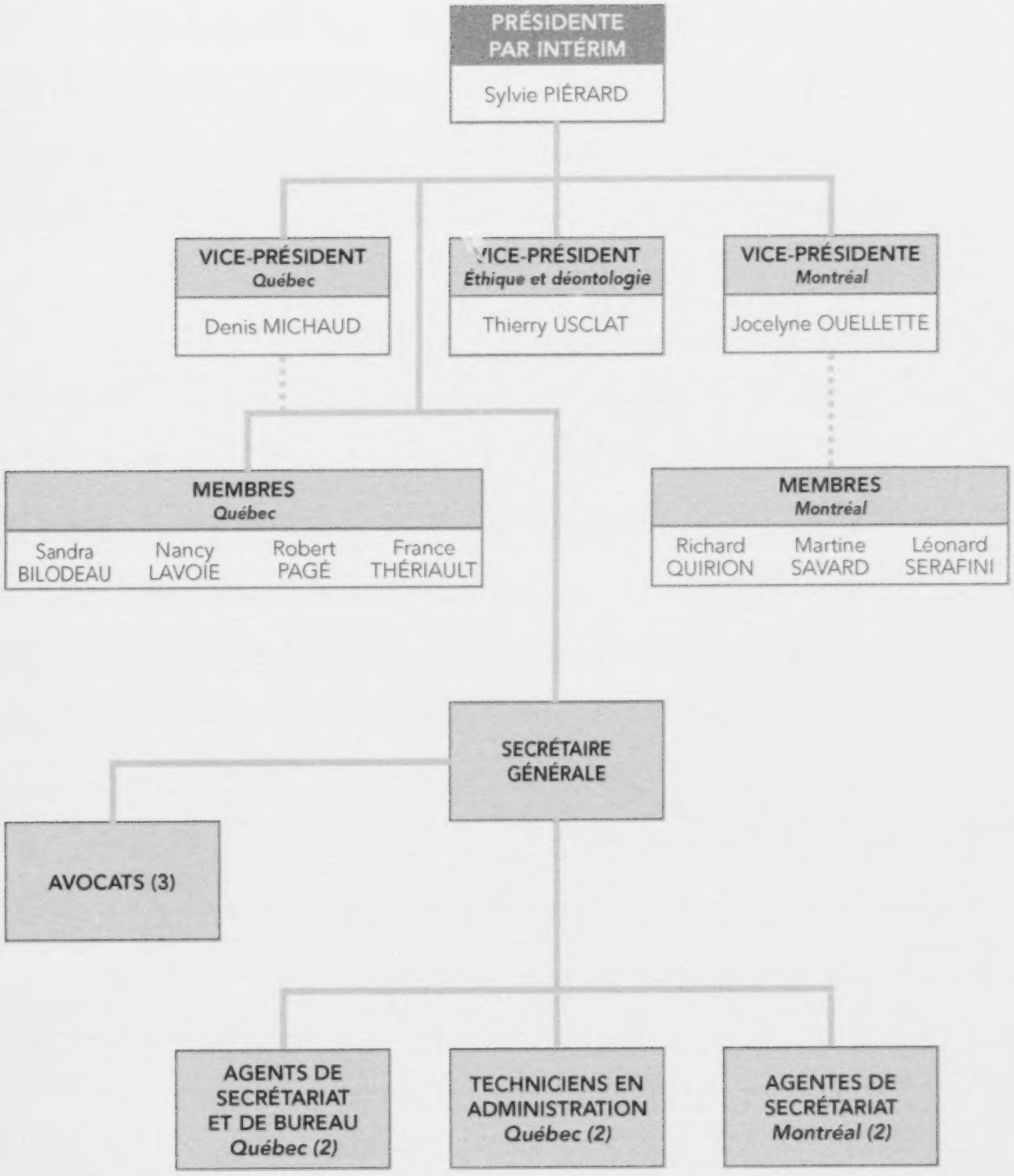
Sylvie Piérard, présidente par intérim
Thierry Usclat, vice-président
Jocelyne Ouellette, vice-présidente
Denis Michaud, vice-président

Sandra Bilodeau
Nancy Lavoie
Robert Pagé
Richard Quirion
Martine Savard
Léonard Serafini
France Thériault

Céline Lahaie, secrétaire

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, cinq membres ont quitté la Commission, dont le président, Me Denis Marsolais, le 8 décembre 2013. Me Sylvie Piérard a assuré l'intérim à la présidence jusqu'à la nomination de Me Brigitte Pelletier, le 24 avril 2014. Par ailleurs, trois membres ont vu leur mandat renouvelé durant l'exercice et cinq nouveaux membres ont été nommés.

VOICI L'ORGANIGRAMME DE LA COMMISSION AU 31 MARS 2014



CHAPITRE 2

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2013-2014

Le présent chapitre expose les résultats atteints par la Commission, suivant les objectifs établis dans son Plan stratégique 2009-2013, lequel peut être consulté sur le site de la Commission au www.cmq.gouv.qc.ca. L'annexe A du rapport présente un sommaire du Plan stratégique.

2.1 FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE

L'exercice 2013-2014 a d'abord été marqué par le départ de cinq membres et par la nomination de cinq nouveaux membres. Étant donné que la Commission municipale compte onze membres et juges administratifs, la transmission des connaissances et l'organisation du travail ont constitué des défis importants. La capacité organisationnelle de la Commission a aussi été sollicitée par le fait que deux de ses membres ont été dédiées à la tutelle de Laval durant plus de six mois.

En juin 2013, le gouvernement du Québec a adopté un décret assujettissant la Ville de Laval au contrôle de la Commission. Pour ce mandat, la Commission a eu recours aux services de monsieur Florent Gagné, comme délégué principal ainsi qu'aux services de Me Sandra Bilodeau et Me Sylvie Piérard, toutes deux membres de la Commission, à titre de déléguées adjointes.

C'est aussi au cours de cet exercice que la Commission a mis fin à la tutelle des municipalités de Lamarche et de Saint-Augustin et à celle de la Ville de Dunham, en plus de mettre fin à cinq administrations provisoires.

Les enquêtes menées en matière d'éthique et de déontologie visant à constater ou non le manquement d'un élu au Code d'éthique et de déontologie d'une municipalité se sont accrues, puisque la Commission a reçu 33 demandes d'enquête, comparativement à 23 pour l'exercice 2012-2013.

De plus, le vice-président à l'Éthique et à la déontologie a participé à diverses activités afin de promouvoir l'éthique et la déontologie en matière municipale.

Sur le plan de la gestion administrative, la Commission a continué les travaux liés à la planification stratégique et a amorcé ceux relatifs à la refonte de son site Internet.

Favorisant le règlement amiable des différends, la Commission continue d'en faire la promotion en l'offrant aux municipalités dans les matières qui s'y prêtent.

2.2 RÉSULTATS CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

Puisque le plan stratégique qui couvrira la période de 2014-2018 n'est pas encore adopté, le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats en regard des orientations du Plan stratégique 2009-2013 en lien avec les deux enjeux suivants : l'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal et la performance organisationnelle.

PROMOUVOIR LE RÔLE ET L'EXPERTISE DE LA COMMISSION – MISE EN CONTEXTE

Par sa stratégie de communication, la Commission entend faire connaître ses différents champs d'action et d'intervention auprès du monde municipal et réaliser divers outils informatifs à leur intention.

ENJEU 1 – L'ADAPTATION AUX BESOINS ÉVOLUTIFS DU MONDE MUNICIPAL				
ORIENTATION 1.1 PROMOUVOIR LE RÔLE ET L'EXPERTISE DE LA COMMISSION				
OBJECTIF : FAIRE CONNAÎTRE LES CHAMPS D'INTERVENTION DE LA COMMISSION				
Indicateurs	Cibles 2009-2013	Résultats au 31 mars 2012	Résultats au 31 mars 2013	Résultats au 31 mars 2014
Nombre et types d'outils révisés ou réalisés	D'ici 2013, avoir réalisé trois outils informatifs destinés à la clientèle	Mise à jour du site Internet Guide destiné aux élus municipaux en matière d'éthique et de déontologie municipales	Mise à jour du site Internet Modification du formulaire relatif à la révision périodique (taxes)	Refonte du site Internet en cours Mise à jour ponctuelle des renseignements sur le site
Nombre de présentations effectuées	D'ici 2013, avoir effectué dix présentations à des clientèles cibles	Huit présentations effectuées en matière d'éthique et de déontologie municipales Comparution à la Commission de l'aménagement du territoire	Dix présentations effectuées en matière d'éthique et de déontologie municipales	Huit présentations effectuées

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS AU 31 MARS 2014

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, le vice-président à l'Éthique et à la déontologie a expliqué à diverses occasions, notamment auprès des unions municipales, la compétence de la Commission en matière d'éthique et de déontologie municipales, le processus suivi par la Commission pour le traitement des demandes et la place qu'occupe l'éthique dans le domaine municipal.

Date	Présentations effectuées par le vice-président à l'Éthique et à la déontologie
19 avril 2013	Association québécoise des entrepreneurs en infrastructure
8 mai 2013	Atelier destiné au personnel des directions régionales du MAMROT - Formation à la tâche
23 mai 2013	Congrès de la Corporation des officiers municipaux du Québec (COMAQ) - Risques éthiques - Rôle et pouvoirs de la CMQ
23 septembre 2013	ÉNAP – Colloque sur l'éthique municipale
18 et 21 octobre 2013	UMQ – Rencontre avec les membres du comité sur l'éthique et participation à la formation dispensée aux élus
30 octobre 2013	Atelier destiné au personnel du MAMROT

Par ailleurs, une présentation sur les activités générales de la Commission a été faite auprès des représentants de la COMAQ par Me Sylvie Piérard, membre de la Commission, le 17 avril 2013.

Le président de la Commission a aussi donné une entrevue à la COMAQ, publiée dans la revue *Le Carrefour* à l'automne 2013.

En ce qui concerne son site Internet, la Commission a maintenu à jour les renseignements par l'insertion de nouvelles relatives aux dossiers en cours. Elle a aussi débuté les travaux de refonte de son site Internet, afin de répondre aux normes d'accessibilité gouvernementales et de permettre aux organismes à but non lucratif de compléter le formulaire de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes à l'écran. À la fin de l'exercice, les travaux de modernisation du site Internet sont toujours en cours.

Visites du site de la Commission municipale du Québec (www.cmq.gouv.qc.ca) au cours des trois derniers exercices

Période	Nombre total de visites
Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012	15 454
Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013	17 040
Du 1er avril 2013 au 31 mars 2014	25 120

L'augmentation du nombre de visites sur le site de la Commission s'explique en partie par la mise en ligne des renseignements sur la tutelle de la Ville de Laval à compter du 3 juin 2013.

ASSURER UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ – MISE EN CONTEXTE

Le recours aux modes alternatifs de résolution de conflits est valorisé et répandu dans la société québécoise.

La Loi sur la Commission municipale prévoit que la Commission peut, avec le consentement des parties, déférer à un médiateur tout différend à l'égard duquel elle peut intervenir.

La Commission promeut, auprès de sa clientèle municipale, le processus de médiation entre les parties, en plus de leur suggérer d'inclure dans leur entente une clause d'arbitrage conventionnel.

ENJEU 1 – L'ADAPTATION AUX BESOINS ÉVOLUTIFS DU MONDE MUNICIPAL

ORIENTATON 1.2 ASSURER UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

OBJECTIF : MAXIMISER LE RECOURS AUX MODES ALTERNATIFS DE RÉSOLUTION DES CONFLITS

Indicateurs	Cibles 2009-2013	Résultats au 31 mars 2012	Résultats au 31 mars 2013	Résultats au 31 mars 2014
Nombre de mesures pour améliorer la promotion du service de médiation	En 2010, avoir mis en place deux mesures	Poursuite de l'application d'une mesure mise en place en 2009-2010	Poursuite de l'application d'une mesure mise en place en 2009-2010	Offre de médiation poursuivie pour faire suite au guide sur la médiation et l'arbitrage diffusé en mars 2010
Pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation	En 2013, traiter 50 % des dossiers par la médiation	75 % des dossiers traités par la médiation	56 % des dossiers traités par la médiation	73 % des dossiers traités par la médiation

OBJECTIF : SIMPLIFIER L'ACCÈS À CERTAINS SERVICES

Indicateurs	Cibles 2009-2013	Résultats au 31 mars 2012	Résultats au 31 mars 2013	Résultats au 31 mars 2014
Nombre de services dont l'accès a été simplifié ou facilité	Avoir modifié les procédures d'accès à trois services d'ici 2011	En suspens	Règles de procédures en suspens, puisque le comité n'a pas terminé ses travaux	Règles de procédures en suspens, en attendant que l'évaluation des règles en matière d'éthique soit complétée pour poursuivre les travaux

OBJECTIF : S'ASSURER DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Indicateurs	Cibles 2009-2013	Résultats au 31 mars 2012	Résultats au 31 mars 2013	Résultats au 31 mars 2014
Taux de satisfaction de la clientèle	Atteindre, d'ici 2013, un taux de satisfaction de la clientèle de 80 %	Rédaction des questions d'un sondage portant sur la médiation	Aucun sondage sur la médiation n'a été réalisé	Aucun sondage effectué

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

La Commission a poursuivi la mise en application de la mesure adoptée en 2009-2010, soit d'offrir aux municipalités qui lui soumettent un différend de participer à des séances de médiation.

Au cours de l'exercice, la Commission a été saisie de onze demandes visant à régler un différend.

Nombre de différends reçus en 2013-2014 et suivis de ces demandes

Nombre de différends reçus en 2013-2014	11
Offres de médiation	11
Médiations acceptées	8
Médiation refusée	1
Réponse non reçue à la fin de l'exercice	0
Aucune offre de médiation	0
Offre de médiation retirée par la CMQ	1
Dossier en suspens à la demande des parties	1
Pourcentage des dossiers ayant fait l'objet d'une médiation	73%

Résultats des médiations terminées en 2013-2014

Nombre de dossiers	4
Succès	4
Échec	-

En ce qui concerne les règles de procédures que la Commission souhaite adopter, le comité a suspendu ses travaux afin de permettre une évaluation des règles qui sont nécessaires pour l'exercice de sa compétence en matière d'éthique et de déontologie. Le comité reprendra ses travaux en 2014 et un projet de règles de procédures devrait être adopté au cours de l'exercice 2014-2015.

En ce qui concerne les sondages, la Commission n'en a réalisé aucun en 2013-2014. Rappelons que la Commission a sondé les organismes à but non lucratif lors de l'exercice 2010-2011. Lors de l'exercice 2012-2013 elle a convenu de ne pas procéder à un sondage auprès des municipalités ayant participé à une médiation.

RENFORCER LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE DE LA COMMISSION – MISE EN CONTEXTE

Par son approche sur la formation continue, la Commission encourage tout son personnel à se perfectionner, ce qui assure le renforcement des compétences mises au service de sa clientèle dans divers champs d'expertise. Le développement des habiletés favorise ainsi une plus grande autonomie chez le personnel.

La Commission tient périodiquement des journées d'échange et de formation à l'interne et elle encourage la formation à l'externe, dans le but de maintenir l'excellence de ses services.

Elle évalue les résultats de son action en fonction du nombre de personnes ayant bénéficié du transfert de connaissances, ainsi que du nombre d'heures de formation suivie, tant à l'interne qu'à l'externe, dans le respect des orientations gouvernementales en cette matière.

ENJEU 2 – LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

ORIENTATON 2.1 RENFORCER LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE DE LA COMMISSION

OBJECTIF : ASSURER LE TRANSFERT DES CONNAISSANCES ET LE RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

Indicateurs	Cibles 2009-2013	Résultats au 31 mars 2012	Résultats au 31 mars 2013	Résultats au 31 mars 2014
Nombre de personnes ayant bénéficié du transfert des connaissances	100 % des départs doivent faire l'objet d'une activité de transfert de connaissances	Aucun départ	Aucun départ	Six personnes ont bénéficié du transfert des connaissances.
Nombre de participations à des activités de formation et d'échange	Tenir annuellement à l'interne au moins trois journées d'échange et de formation	Deux réunions plénières	Deux réunions plénières tenues durant quatre jours	Trois réunions plénières tenues durant six jours
Moyenne d'heures de formation externe par personne	Atteindre en 2011, et maintenir par la suite, une moyenne de 15 heures d'activités de formation externe par personne	18,42 heures par personne formée	19,88 heures par personne formée	20,47 heures par personne formée

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

L'exercice financier 2013-2014 a été marqué par l'arrivée de cinq membres. Ces membres ont pu bénéficier du transfert des connaissances. De plus, une agente de bureau a profité du transfert des connaissances effectué par l'une de ses collègues.

La Commission a tenu trois réunions plénières regroupant ses membres, et ce, durant six jours. Pendant ces plénières, les activités thématiques suivantes ont été abordées : l'éthique et la déontologie en matière municipale, la planification stratégique et la révision des processus liés au traitement d'une demande en matière de taxes.

Au cours de l'exercice financier, une moyenne de 20,47 heures de formation par personne formée a été offerte, ce qui satisfait à la cible de 15 heures par personne.

2.3 RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Commission rend compte de ses engagements envers sa Déclaration de services aux citoyens, laquelle se trouve à l'annexe B.

Traitement de la demande aux fins d'exemption des taxes

Engagement : Dans les **10 jours** suivant la présentation de votre demande, la Commission vous transmet un accusé de réception et vous demande de compléter votre dossier, au besoin. Elle transmet une copie de votre demande à la municipalité locale, qui a **90 jours** pour faire connaître son opinion à la Commission.

Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
Moyenne de 21 jours pour accuser réception d'une nouvelle demande	Moyenne de 11 jours pour accuser réception d'une nouvelle demande	Moyenne de 9 jours pour accuser réception d'une nouvelle demande
L'opinion de la municipalité parvient à la Commission en moyenne dans les 55[1] jours de la consultation.	L'opinion de la municipalité parvient à la Commission en moyenne dans les 54[2] jours de la consultation.	L'opinion de la municipalité parvient à la Commission en moyenne dans les 49 jours de la consultation.

Engagement : Par la suite, la Commission vous convoque à une audience dans les **60 jours** de la désignation du juge administratif. L'avis de convocation inclut un document explicatif et les dispositions de la Loi sur la fiscalité municipale.

Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
La Commission vous convoque dans un délai moyen de 67 jours de la désignation du juge administratif.	La Commission vous convoque dans un délai moyen de 95 jours de la désignation du juge administratif.	La Commission vous convoque dans un délai moyen de 73 jours de la désignation du juge administratif.
La Commission prendra les mesures nécessaires pour réduire à 60 jours le délai moyen.	La Commission prendra les mesures nécessaires pour réduire à 60 jours le délai moyen.	La Commission prendra les mesures nécessaires pour réduire à 60 jours le délai moyen.

Engagement : Lors de l'audience, le juge administratif chargé de rendre la décision vous renseigne sur le déroulement de l'audience, en plus de vous expliquer les dispositions de la Loi.

Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
Le juge administratif s'assure de respecter cet engagement.	Le juge administratif s'assure de respecter cet engagement.	Le juge administratif s'assure de respecter cet engagement.

Engagement : La Commission rend sa décision dans les **75 jours** suivant la tenue de l'audience.

Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
La Commission rend en moyenne sa décision dans les 67 jours suivant l'audience.	La Commission rend en moyenne sa décision dans les 68 jours suivant l'audience.	La Commission rend en moyenne sa décision dans les 57 jours suivant l'audience.

1. Un changement apporté au mode de calcul fait en sorte que certaines données pour 2011-2012 auraient dû être enlevées.
2. Un changement apporté au mode de calcul fait en sorte que certaines données pour 2012-2013 auraient dû être enlevées.

Accueil et comportement du personnel		
Engagement: Notre personnel fait preuve de respect et de courtoisie. Il s'identifie et vous fournit de l'information claire, précise et fiable.		
Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
Le personnel donne son identité et fournit les renseignements requis ou transfère la demande à son supérieur.	Le personnel donne son identité et fournit les renseignements requis ou transfère la demande à son supérieur.	Le personnel donne son identité et fournit les renseignements requis ou transfère la demande à son supérieur.
Engagement: Notre personnel vous fournit l'aide requise afin de vous aider à remplir votre demande de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes.		
Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
Le personnel accompagne les organismes pour les aider à remplir les formulaires.	Le personnel accompagne les organismes pour les aider à remplir les formulaires.	Le personnel accompagne les organismes pour les aider à remplir les formulaires.
Engagement: Nous ne pouvons toutefois vous donner d'opinion juridique ni analyser les chances de succès de votre demande.		
Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
En continu	En continu	En continu
Renouvellement de la prestation de services et amélioration de nos services		
Engagement: La Commission s'engage à réviser annuellement sa Déclaration de services. Elle s'engage aussi à rendre compte de l'atteinte de ses objectifs dans son rapport annuel de gestion.		
Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
La Déclaration n'a pas été révisée.	La Déclaration n'a pas été révisée.	La Déclaration n'a pas été révisée.
Engagement: En vue d'améliorer nos services, faites-nous part de vos suggestions ou commentaires, par écrit.		
Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
Aucun commentaire écrit n'a été transmis.	Aucun commentaire écrit n'a été transmis.	Aucun commentaire écrit n'a été transmis.
Engagement: Pour formuler une plainte, nous vous invitons à communiquer avec nous par écrit. Nous nous engageons à répondre aux commentaires, aux suggestions ou aux plaintes dans les 10 jours ouvrables.		
Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
Aucune plainte n'a été formulée.	Aucune plainte n'a été formulée.	Aucune plainte n'a été formulée.

Accessibilité de nos services		
Engagement: Vous pouvez avoir accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopieur, par Internet ou en vous rendant à notre siège social à Québec ou à notre bureau de Montréal. Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.		
Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
En continu	En continu	En continu
Engagement: Vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne sans frais dont le numéro est le 1 866 353-6767. Vous pouvez nous joindre à notre bureau de Québec au 418 691-2014 ou de Montréal au 514 873-3031.		
Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
En continu	En continu	En continu
Engagement: Si vous laissez un message dans notre boîte vocale, nous rappelons le jour même et nous accusons réception de votre courrier électronique dans un délai d'un jour ouvrable.		
Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
La Commission répond aux courriels dans 75 % des cas dans un délai d'un jour ouvrable. Elle répond aux messages téléphoniques le jour même.	La Commission répond aux courriels dans 77 % des cas dans un délai d'un jour ouvrable. Elle répond aux messages téléphoniques le jour même.	La Commission répond aux courriels dans 78 % des cas dans un délai d'un jour ouvrable. Elle répond aux messages téléphoniques le jour même

La Commission n'a pas procédé à la mise à jour de sa Déclaration de services sur les taxes, estimant que les sujets qui y sont traités ne requièrent aucune modification.

CHAPITRE 3

RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES ET INFORMATIONNELLES

3.1 RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF DE LA COMMISSION

L'effectif en poste au 31 mars 2014 est de 21 personnes.

Emplois réguliers	Au 31 mars 2012	Au 31 mars 2013	Au 31 mars 2014
Membres de la Commission	11	11	11
Cadre	1	1	1
Professionnels	2	2	2
Technicien	1	1	1
Personnel de bureau	4	4	3
Total	**19**	**19**	**18**

En ce qui concerne les emplois occasionnels, le tableau ci-dessous en fait état.

Emplois occasionnels	Au 31 mars 2012	Au 31 mars 2013	Au 31 mars 2014
Technicien	–	1	1
Personnel de bureau	–	1	1
Professionnel	–	–	1
Total	–	**2**	**3**

DÉPARTS VOLONTAIRES DU PERSONNEL RÉGULIER

Départs	Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012	Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013	Du 1er avril 2013 au 31 mars 2014
Nombre d'employés visés	–	–	1

DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Pour l'exercice 2013-2014, la Commission a consacré 29 431,84 $[3] à la formation afin de maintenir à jour les connaissances de son personnel. La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre prévoit qu'un montant représentant au moins un pour cent (1 %) de la masse salariale doit être affecté à la formation. La Commission a atteint cet objectif, puisqu'elle y a consacré 1,19 % de sa masse salariale[4].

Montant consacré au développement de la main-d'œuvre pour les trois derniers exercices financiers

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Montant consacré à la formation	28 915,30$	21 980,41$	29 431,84$

La répartition des jours de formation pour l'exercice 2013-2014 est détaillée selon le tableau ci-dessous pour l'ensemble du personnel. Ces formations visent à favoriser le développement des compétences.

Jours de formation	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Membres	41,0	28,7	27,5
Personnel de bureau	-	2,0	2,0
Cadre	1,0	0,9	2,0
Professionnels	8,0	2,5	12,36
Total de jours	**50,0**	**34,1**	**43,86**

Au cours de l'exercice financier, une moyenne de 20,47 heures de formation par personne formée a été offerte, ce qui satisfait à la cible de 15 heures par personne.

Dépenses en formation pour 2013-2014

Exercice financier	Proportion de la masse salariale	Nombre moyen de jours de formation par personne formée	Montant moyen alloué par personne formée
2013-2014	1,38 %	2,92 jours	1 962$

La santé du personnel au travail

La Commission municipale, par son entente avec le MAMROT, permet à son personnel de bénéficier du Programme d'aide aux employés. Son personnel bénéficie aussi de l'accès au centre de conditionnement physique situé dans les locaux du MAMROT.

3. Information provenant du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT).

4. Aux fins de la Loi, le pourcentage est calculé par année civile, et non par année financière. Pour 2013, le montant admissible pour les activités de développement est de 24 813$ et la masse salariale est de 2 079 469$.

Boni au rendement

Tel que le prévoit le décret 234-2013 du 27 mars 2013 portant sur l'application de l'article 8 du Règlement concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, aucun boni au rendement n'a été versé en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2012 au 31 mars 2013. Aucun boni similaire n'a été versé au cadre.

3.2 RESSOURCES FINANCIÈRES

Pour l'exercice financier 2013-2014, la Commission municipale du Québec disposait d'un budget de dépenses de 2 546 700 $.[5]

Le tableau suivant montre l'évolution des dépenses par supercatégorie.

	Budget de dépenses 2013-2014	Dépenses réelles ou probables 2013-2014[6]	Dépenses réelles[7] 2012-2013	Écart (000 $)	Variation %
Rémunération	1 845 000 $	2 138 282 $	1 964 421 $	173 861 $	8,85 %
Fonctionnement	701 700 $	982 199 $	683 354 $	298 845 $	43,73 %
Amortissement	–	4 490 $	2 242 $	2 248 $	100,27 %
Total	**2 546 700 $**	**3 124 971 $**	**2 650 016 $**		

L'augmentation des dépenses en rémunération s'explique par les hausses salariales statutaires et par la nomination d'un membre additionnel.

L'augmentation des dépenses en fonctionnement a été occasionnée par la tutelle exercée sur la Ville de Laval, pour une somme de 304 901 $.

Le budget d'investissements est le même depuis les derniers exercices financiers. Le tableau suivant présente les investissements réels en immobilisation depuis 2011.

	Budget d'investissements[8]	Investissements réels 2013-2014[9]	Investissements réels 2012-2013[10]	Investissements réels 2011-2012[11]
Immobilisations	35 000 $	29 090 $	– $	– $

3.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission n'a réalisé aucun projet de développement en ressources informationnelles en 2013-2014.

5. Données présentées au Budget de dépenses 2013-2014, Crédits des ministères et organismes.
6. Dépenses réelles à la fin de l'exercice 2013-2014, données de juillet 2014.
7. Données présentées aux Comptes publics.
8. Données présentées au Budget de dépenses 2013-2014, Crédits des ministères et organismes.
9. Données présentées aux Comptes publics.
10. *Id.*
11. *Id.*

CHAPITRE 4

RAPPORT DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES ET JURIDICTIONNELLES DE LA COMMISSION

4.1 ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

MUNICIPALITÉS SOUS TUTELLE

La Commission municipale exerce son pouvoir de tutelle à l'égard des municipalités assujetties à son contrôle par un décret adopté par le gouvernement, à l'occasion ou non d'une demande d'enquête sur l'ensemble ou une partie de l'administration de ces municipalités.

Ainsi, lorsqu'une municipalité est sous la tutelle de la Commission, cette dernière exerce les pouvoirs suivants :

- l'approbation de chacune des décisions consignées aux procès-verbaux du comité exécutif et du conseil municipal ;
- l'autorisation de tous les chèques ;
- le pouvoir exclusif de nommer, de destituer, de suspendre sans traitement ou de remplacer les officiers et les employés de la municipalité ;
- la comparution aux actes de vente et d'achat de la municipalité ;
- l'autorisation de continuer ou d'entamer une action ou une procédure judiciaire contre la municipalité ;
- l'approbation du budget et la fixation du taux et du montant des taxes qui doivent être prélevées.

Mentionnons que la Ville de Laval a été assujettie au contrôle de la Commission par le gouvernement le 3 juin 2013 et que pour la réalisation de ce mandat, elle a délégué un gestionnaire d'expérience, monsieur Florent Gagné, ainsi que Me Sandra Bilodeau et Me Sylvie Piérard, membres de la Commission. Dans le cadre de ce mandat, la Commission a pu compter sur la collaboration de deux à quatre vérificateurs du MAMROT, déjà affectés à des travaux de vérification. Par ailleurs, un coordonnateur, une spécialiste en communication et un avocat spécialisé en droit municipal ont appuyé les délégués dans leurs travaux.

Municipalités ayant été sous la tutelle de la Commission municipale en 2013-2014

Municipalité	Numéro de décret	Date de début	Date de fin
Lamarche*	38-2011 et 750-2012	3 février 2011	13 décembre 2013
Dunham	1030-2011	19 octobre 2011	30 juin 2013
Saint-Augustin	234-2011	23 mars 2011	5 juillet 2013
Laval	536-2013	3 juin 2013	9 décembre 2013

* La Municipalité de Lamarche a également été administrée provisoirement par la Commission du 8 juillet 2013 au 10 octobre 2013.

Pour les municipalités ayant été sous son contrôle durant l'exercice 2013-2014, la Commission a adopté 311 résolutions et vérifié 75 procès-verbaux de ces municipalités.

Procès-verbaux des municipalités analysés et résolutions adoptées par la Commission au cours de l'exercice 2013-2014

Municipalité	Nombre de procès-verbaux analysés	Résolutions adoptées par la Commission
Lamarche	5	17
Dunham	3	6
Saint-Augustin	8	10
Laval	59	278
TOTAL	**75**	**311**

Nombre de tutelles exercées par la Commission au cours des trois derniers exercices

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Municipalités sous tutelle	4	3	4

ADMINISTRATION PROVISOIRE DE MUNICIPALITÉS

En vertu de l'article 100 de sa loi constitutive, la Commission municipale doit administrer provisoirement une municipalité locale où un conseil municipal ne peut pas siéger, faute de quorum. Les actes que pose la Commission durant son administration ont alors le même effet que si le conseil agissait lui-même.

Durant l'administration provisoire, elle désigne un membre de la Commission qui voit à lui soumettre des recommandations concernant l'adoption de résolutions pour la bonne marche de l'administration municipale et le maintien des services offerts aux citoyens.

L'administration provisoire s'exerce jusqu'à ce que le conseil retrouve quorum, à la suite de la tenue d'une élection fixée par le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Municipalités administrées provisoirement par la Commission municipale en 2013-2014

Municipalité	Date de début	Date de fin
Saint-Wenceslas	23 novembre 2012	8 novembre 2013
Normétal	5 février 2013	1er novembre 2013
Saint-Médard	15 avril 2013	17 octobre 2013
Lamarche	8 juillet 2013	10 octobre 2013
Saint-Jean-de-Cherbourg	25 septembre 2013	29 octobre 2013

Nombre de municipalités administrées provisoirement par la Commission

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Municipalités administrées	1	7	5

Nombre de résolutions adoptées par la Commission par municipalité lors d'une administration provisoire

Municipalité	Nombre de résolutions adoptées
Saint-Wenceslas	75
Normétal	124
Saint-Médard	41
Lamarche	32
Saint-Jean-de-Cherbourg	4
TOTAL	**276**

ENQUÊTE PUBLIQUE

Aucune enquête publique n'a été décrétée par le gouvernement.

ENQUÊTE SUR L'ADMINISTRATION FINANCIÈRE D'UNE MUNICIPALITÉ

Aucune enquête sur l'administration financière d'une municipalité n'a été demandée par le Ministre et la Commission n'a initié aucune enquête, de sa propre initiative, sur l'administration financière d'une municipalité.

AVIS AU MINISTRE

Aucun avis n'a été demandé à la Commission par le Ministre.

AUTORISATION DE NE PAS AGIR À TITRE DE PRÉSIDENT D'ÉLECTION

En cas d'empêchement ou de refus d'agir du greffier ou du secrétaire-trésorier d'une municipalité, la Commission peut autoriser ces derniers à ne pas agir à titre de président d'élection et nommer, dans certaines circonstances, un remplaçant.

Si le secrétaire-trésorier n'a pas d'adjoint, la Commission demande au conseil municipal de lui suggérer, par résolution, le nom d'une personne en mesure d'accomplir la fonction de président d'élection.

Au cours du présent exercice, la Commission a reçu 47 demandes afin que le secrétaire-trésorier ou le greffier d'une municipalité n'agisse pas comme président d'élection. La hausse du nombre de demandes s'explique par la tenue d'élections générales en novembre 2013. À la fin de l'exercice, deux demandes sont en traitement.

Demandes reçues, décisions rendues, désistements et demandes pendantes pour les trois derniers exercices financiers concernant l'autorisation donnée à un greffier ou à un secrétaire-trésorier de ne pas agir comme président d'élection

Autorisation de ne pas agir à titre de président d'élection	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	8	23	47
Décisions rendues	7	20	48
Désistements	–	1	–
Demandes pendantes	1	3	2

RÉORGANISATION TERRITORIALE MUNICIPALE, ÉQUIPEMENTS SUPRALOCAUX ET DROITS D'OPPOSITION

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission n'a reçu aucun mandat du Ministre relatif à la réorganisation territoriale municipale ou à la détermination du caractère local ou supralocal de certains équipements.

En vertu de l'article 115 de la Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations, une municipalité peut, dans les 30 jours de l'adoption d'un règlement ou d'une résolution par l'agglomération, faire connaître par résolution son opposition à la Commission et à chaque municipalité liée.

La Commission a reçu une seule demande en ce sens, laquelle est suspendue puisqu'une requête a été présentée à la Cour supérieure.

Demandes reçues, décisions rendues, dossiers fermés et désistement et demandes pendantes portant sur un droit d'opposition formulée par une municipalité concernant un règlement adopté par une agglomération

Droit d'opposition	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	6	-	1
Décisions rendues, dossiers fermés et désistement	5	1	–
Demandes pendantes	1	–	1

4.2 ACTIVITÉS JURIDICTIONNELLES

EXEMPTION DE TAXES FONCIÈRES ET DE LA TAXE D'AFFAIRES

La Loi sur la fiscalité municipale prévoit que la Commission peut, après avoir consulté la municipalité locale concernée, reconnaître aux fins d'exemption des taxes foncières et de la taxe d'affaires certains organismes à but non lucratif répondant aux critères établis par la Loi. Pour être admissible, l'organisme à but non lucratif doit être une personne morale à but non lucratif et exercer des activités admissibles dans un but non lucratif dans les domaines de l'art, du loisir, humanitaire ou social.

La reconnaissance aux fins d'exemption de la taxe d'affaires est en vigueur pour une période de cinq ans, alors que la reconnaissance aux firs d'exemption des taxes foncières est valable pour neuf ans.

Lorsque la période écoulée depuis l'obtention de la reconnaissance en vigueur a atteint soit cinq ans ou neuf ans, la Commission doit transmettre à l'organisme reconnu un avis qui l'informe que la reconnaissance doit être révisée. Au cours du présent exercice, la Commission a donc procédé à la révision des décisions rendues en 2004-2005 pour les taxes foncières et de celles rendues en 2008-2009 pour la taxe d'affaires.

Il y a eu peu de demandes d'exemption aux fins de la taxe d'affaires, puisque cette taxe n'est imposée que par quelques municipalités au Québec.

• TAXES FONCIÈRES

La Commission a reçu, au cours de l'exercice 2013-2014, 861 demandes de reconnaissance aux fins d'exemption des taxes foncières. De ce nombre, 607 concernaient la révision périodique, alors que 254 constituaient de nouvelles demandes. À la fin de l'exercice, 541 demandes sont en traitement et 857 demandes ont été fermées pour donner suite à une décision ou à un désistement.

En ce qui concerne le pourcentage de décisions accordant une reconnaissance, il se situe à 82 % pour les nouvelles demandes et à 92 % pour les dossiers de révision périodique.

Demandes reçues, dossiers fermés et demandes en traitement en matière de taxes foncières pour les trois derniers exercices financiers

Taxes foncières	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	997	889	861
Dossiers fermés (décisions, décisions modifiées et désistements)	538	1 148	857
Demandes en traitement	796	537	541

• TAXE D'AFFAIRES

La Commission municipale du Québec a reçu, au cours de l'exercice 2013-2014, 20 demandes de reconnaissance aux fins d'exemption de la taxe d'affaires. De ce nombre, 12 demandes portaient sur la révision de la reconnaissance obtenue aux fins d'exemption de la taxe d'affaires et huit constituaient de nouvelles demandes. À la fin de l'exercice, neuf demandes sont en traitement.

En ce qui concerne le pourcentage de décisions accordant une reconnaissance, il se situe à 60 % pour les nouvelles demandes et à 85 % pour les dossiers de révision périodique.

Demandes reçues, dossiers fermés et demandes en traitement en matière de taxe d'affaires pour les trois derniers exercices financiers

Taxe d'affaires	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	30	21	20
Dossiers fermés	29	27	20
Demandes en traitement	15	9	9

Cumulatif des dossiers en matière de taxes

Taxes foncières et d'affaires pour l'exercice 2013-2014

	Taxes foncières	Taxe d'affaires	Total
Demandes reçues	861	20	881
Dossiers fermés	857	20	877
Demandes en traitement	541	9	550

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE EN MATIÈRE MUNICIPALE

Conformément à la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale, les municipalités ont adopté un code d'éthique et de déontologie pour leurs élus. Ainsi, toute personne peut demander au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire d'examiner le comportement d'un élu susceptible d'être dérogatoire au code d'éthique et de déontologie de la municipalité.

Si la demande n'est pas frivole, vexatoire ou manifestement mal fondée, le Ministre la transmet à la Commission municipale pour enquête.

L'élu municipal visé par la demande d'enquête peut fournir ses observations et bénéficie du droit à une défense pleine et entière, ce qui implique notamment qu'il pourra être entendu, s'il le demande, comme l'édicte l'article 24 de la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale.

La Commission s'assure de communiquer à l'élu visé par la demande d'enquête une copie de tous les documents pertinents à l'enquête qu'elle a reçus ou obtenus dans le cadre de l'enquête qui le concerne, exception faite des renseignements nominatifs.

Aux fins d'une enquête que la Commission est autorisée à faire, chacun de ses membres et tout enquêteur désigné par le président sont investis des pouvoirs et de l'immunité d'un commissaire nommé en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête.

Au terme de son enquête, la Commission décide du bien-fondé de la demande. À cet effet, elle peut rendre les décisions suivantes :

- rejeter la demande au motif qu'aucun manquement au code d'éthique et de déontologie n'a été commis ;
- conclure qu'un manquement a été commis, mais qu'aucune sanction ne sera imposée ;
- conclure qu'un manquement a été commis et qu'une ou des sanctions seront imposées.

La Commission a reçu, au cours de l'exercice financier 2013-2014, 33 demandes d'enquête en éthique et déontologie municipale et elle a rendu 16 décisions représentant 23 demandes. Aux termes de ces enquêtes, la Commission a fait les constatations suivantes :

- aucun manquement pour sept décisions (représentant dix demandes) ;
- un manquement pour cinq décisions (représentant sept demandes) ;
- retrait de la demande d'enquête pour deux décisions (représentant trois demandes) ;
- arrêt des procédures pour une décision (représentant une demande) en raison du décès de l'élu ;
- une décision interlocutoire portant sur l'irrecevabilité des demandes (représentant deux demandes).

Demandes reçues, fermées et pendantes en éthique et déontologie des trois derniers exercices financiers

Éthique et déontologie en matière municipale	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	9	23	33
Décisions ou demandes fermées à la suite d'un désistement	2	9	23
Demandes pendantes	7	21	31

Le délai moyen de traitement d'une demande est de près de 11 mois. Ce délai inclut les procédures judiciaires devant les tribunaux supérieurs pendant lequel la Commission suspend l'étude de la demande.

La Commission, qui tient son enquête dans le respect de l'équité procédurale et dans le but de rechercher la vérité, peut être confrontée à certaines difficultés qui allongent les délais : disponibilité des procureurs, de l'élu visé par la demande, des témoins, des salles d'audience en région et des juges administratifs saisis du dossier, qui ont également d'autres causes à entendre.

Notons que la loi prévoit que l'enquête est menée par deux juges administratifs, dont l'un est avocat ou notaire. Ainsi, la tutelle de la Ville de Laval, qui s'est déroulée du 3 juin au 9 décembre 2013, a occasionné l'absence de deux avocates membres de la Commission ayant été affectées à temps plein à ce mandat, soit la moitié des juges administratifs qui entendent habituellement les demandes en matière d'éthique et de déontologie.

La Commission a continué au cours de la dernière année à apporter des améliorations à ses processus afin de permettre, notamment, une utilisation plus efficiente des ressources humaines. La diminution des délais d'enquête demeure une préoccupation constante.

Mentionnons d'ailleurs que la Cour supérieure a rendu une décision le 24 février 2014 qui annule la première phrase de l'article 24 de la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale prévoyant que l'enquête de la Commission se tienne à huis clos. Ce jugement fait en sorte que les audiences que la Commission tient dans le cadre des enquêtes en éthique et de déontologie en matière municipale sont dorénavant publiques.

ARBITRAGE DE LA COMMISSION

Une demande d'arbitrage auprès de la Commission peut émaner de diverses lois. Au cours de l'exercice 2013-2014, cette dernière a reçu des demandes formulées en vertu soit de la Loi sur les compétences municipales (partage des redevances pour les carrières et sablières ou partage de la gestion d'une voie publique), soit suivant la Loi sur la Commission municipale (arbitrage conventionnel), soit de la Loi sur la qualité de l'environnement (tarif des déchets ou fixation du prix de la vente de l'eau).

Lorsqu'un différend lui est soumis par une municipalité, la Commission propose aux parties, si elle l'estime approprié, de soumettre préalablement le différend à la médiation. Si les municipalités optent pour la médiation en exprimant leur choix par l'adoption d'une résolution de leur conseil, le président de la Commission désigne alors un médiateur.

Le médiateur procède à la signature d'une convention de médiation et d'une entente de confidentialité entre les municipalités. Le rôle du médiateur consiste à amener les parties à trouver elles-mêmes la solution à leur différend. Si la médiation réussit, une entente est conclue. Le médiateur en informe alors le président. Si la médiation échoue, le médiateur remet son rapport au président, qui désigne un ou des arbitres pour entendre le différend.

Lors du processus d'arbitrage, chaque municipalité doit être représentée par un avocat. La Commission rend sa décision après avoir entendu les parties lors d'une audience.

ARBITRAGE D'ENTENTE INTERMUNICIPALE

La Commission peut intervenir comme arbitre dans les conflits qui résultent de l'interprétation et de l'application des ententes intermunicipales (article 469 de la Loi sur les cités et villes et article 623 du Code municipal du Québec). Ce genre d'arbitrage intervient après l'échec d'une conciliation effectuée par un conciliateur désigné par le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission n'a reçu aucune demande pour arbitrer un différend relatif à une entente intermunicipale et aucun dossier n'est en suspens.

Demandes reçues, décisions rendues, ententes conclues et demandes pendantes relatives à une demande d'arbitrage d'entente intermunicipale

Arbitrage d'entente intermunicipale	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demande reçue	–	–	–
Décision rendue à la suite de l'arbitrage	1	1	–
Entente conclue à la suite de la médiation	–	–	–
Entente sans intervention de la Commission	–	–	–
Échec de la médiation	–	–	–
Demande pendante	1	–	–

ARBITRAGE CONVENTIONNEL

L'article 24 de la Loi sur la Commission municipale prévoit que deux organismes municipaux ou plus peuvent convenir de soumettre à l'arbitrage de la Commission un différend né ou éventuel. Ne peut toutefois être soumis à l'arbitrage de la Commission un différend qui, en vertu d'une loi, doit être décidé par une autorité autre qu'un tribunal judiciaire.

La Commission a reçu une demande en 2013-2014, laquelle n'a pu faire l'objet d'une intervention par la Commission puisque l'une des municipalités a refusé de consentir à l'arbitrage conventionnel.

Demandes reçues, décisions rendues, ententes conclues et demandes pendantes relatives à une demande d'arbitrage conventionnel

Arbitrage conventionnel	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	1	2	1
Décisions rendues à la suite de l'arbitrage ou dossier fermé	–	2	2
Entente conclue à la suite de la médiation	–	–	–
Entente sans intervention de la Commission	–	–	–
Échec de la médiation	–	–	–
Demandes pendantes	2	2	1

CARRIÈRES ET SABLIÈRES

La Loi sur les compétences municipales prévoit qu'une municipalité dont le territoire comprend le site d'une carrière ou d'une sablière doit constituer un fonds réservé à la réfection et à l'entretien de certaines voies publiques. Une municipalité voisine, dont les voies publiques sont empruntées pour la circulation des substances provenant du site situé sur le territoire de la municipalité ayant constitué le fonds, peut demander à celle-ci de conclure une entente visant l'attribution des sommes versées à ce fonds. Si cette dernière refuse, la municipalité demanderesse peut soumettre le différend à la Commission.

Par ailleurs, toute MRC peut constituer, par règlement, un fonds régional tenant lieu de fonds local sur son territoire. Ce règlement doit prévoir les modalités d'utilisation des sommes versées à ce fonds et les règles de répartition entre les municipalités locales. Une municipalité locale qui s'estime lésée peut demander à la Commission de réviser les critères d'attribution établis par le règlement de la MRC.

En 2013-2014, la Commission a reçu huit demandes relatives à la conclusion d'une entente visant le partage du fonds réservé à la réfection des voies publiques. Elle a conclu quatre ententes en recourant à la médiation.

Demandes reçues, décisions rendues, ententes conclues et demandes pendantes relatives à une demande portant sur la conclusion d'une entente pour le partage du fonds réservé à la réfection des voies publiques

Carrières et sablières	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	10	6	8
Décision rendue à la suite de l'arbitrage	1	-	-
Ententes conclues à la suite de la médiation	8	4	4
Entente sans intervention de la Commission ou désistement	2	1	5
Échec de la médiation	1	-	-
Demandes pendantes	9	10	9

VOIES PUBLIQUES

La Loi sur les compétences municipales a été modifiée en juin 2010 afin de confier à la Commission la compétence d'entendre un différend entre municipalités sur le partage des dépenses liées à une voie publique.

Lorsque deux municipalités locales font défaut de conclure une entente relativement à la gestion et au partage des dépenses d'une voie publique divisée par la limite de leurs territoires, l'une d'elles peut notamment demander à la Commission d'effectuer les interventions suivantes :

- statuer sur la nécessité de faire assumer par une seule municipalité la responsabilité de la gestion des parties de la voie publique ;
- décider laquelle des municipalités est responsable de la gestion des parties de la voie publique ;
- prévoir les règles du partage des dépenses.

La Commission peut également être appelée à statuer sur la gestion et le partage des dépenses d'une voie publique qui chevauche la limite des territoires de deux municipalités, conformément à l'article 77 de la Loi.

Au cours de l'exercice, la Commission a reçu une demande qui fait l'objet d'une médiation. La demande reçue au cours de l'exercice antérieur est toujours en suspens, à la demande des parties.

Demandes reçues, décisions rendues, ententes conclues et demandes pendantes relatives à la gestion et au partage des dépenses d'une voie publique

Voies publiques	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	3	1	1
Décision rendue à la suite de l'arbitrage	–	1	–
Entente conclue à la suite de la médiation	–	1	–
Entente sans intervention de la Commission	1	–	–
Échecs de la médiation	2	–	–
Demandes pendantes	2	1	2

FIXATION DU PRIX DE VENTE DE L'EAU OU DU SERVICE D'ÉGOUT

Le troisième alinéa de l'article 34 de la Loi sur la qualité de l'environnement prévoit qu'à défaut d'entente, la Commission municipale fixe les taux de vente d'eau ou du service d'égout entre les municipalités ou entre une municipalité et une personne visée à l'article 32.1, ou encore dans le cas où une personne vend de l'eau ou fournit le traitement des eaux à une municipalité.

Afin d'établir le prix de façon juste et équitable, la Commission municipale tient compte de divers facteurs, tels que les coûts d'immobilisation et le service de la dette, les coûts d'entretien, de fournitures et de réparation, les coûts de fonctionnement et la part des frais d'administration générale attribuable au service.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, la Commission a reçu une demande visant à fixer le prix de l'eau, laquelle fait l'objet d'une médiation entre les parties. La demande reçue en 2012-2013 s'est soldée par une entente entre les parties à la suite d'une médiation.

Demandes reçues, décisions rendues, ententes conclues et demandes pendantes relatives à la fixation du prix de vente de l'eau

Fixation du prix de vente de l'eau	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	–	1	1
Décision rendue à la suite de l'arbitrage	–	1	–
Entente conclue à la suite de la médiation	–	–	1
Entente sans intervention de la Commission	–	–	–
Échec de la médiation	–	–	–
Demandes pendantes	1	1	1

TARIFICATION DES DÉCHETS

La Loi sur la qualité de l'environnement prévoit que la Commission peut, sur demande de toute personne ou municipalité, modifier en tout ou en partie les prix publiés par l'exploitant d'un lieu d'élimination des matières résiduelles.

La Commission a reçu une demande pour laquelle une médiation a eu lieu. Au terme de la médiation, une entente a été conclue entre les parties. Aucune demande n'a été reçue en 2013-2014 et aucune demande n'est pendante.

TRAVAUX UTILES

L'article 22 de la Loi sur la Commission municipale prévoit que la Commission peut faire enquête à la demande de toute municipalité intéressée, lorsqu'il y a lieu, dans l'intérêt public, d'exécuter des travaux utiles à plusieurs municipalités, à l'exclusion des travaux d'aqueduc et d'égout. À la suite de son enquête, la Commission peut ordonner l'exécution des travaux et la répartition des coûts.

La Commission n'a reçu aucune demande au cours du présent exercice et aucune demande n'est en traitement.

AVIS DE CONFORMITÉ DE CERTAINS RÈGLEMENTS D'URBANISME

En vertu de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU), la Commission peut donner son avis sur la conformité des règlements d'urbanisme au plan d'urbanisme, suivant la réception d'une demande en ce sens par au moins cinq personnes ayant la qualité d'électeur dans la municipalité concernée ou par une municipalité à la suite du refus de la MRC d'approuver un règlement.

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission a été saisie de dix demandes portant sur l'examen de la conformité des règlements d'urbanisme en vertu de la LAU.

La Commission a rendu ses avis dans le délai de 60 jours fixé par la LAU, sauf pour quatre demandes pour lesquelles elle a demandé au Ministre de prolonger le délai, conformément à l'article 239 de la LAU. Ces demandes de prolongation ont été présentées, car les parties ne sont pas prêtes à procéder ou parce que le nombre de règlements à examiner est considérable.

Demandes reçues, décisions rendues, désistements et demandes pendantes relatives à l'émission d'un avis de conformité portant sur les règlements d'urbanisme

Avis de conformité	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	14	13	10
Décisions rendues	9	7	9
Désistements ou dossiers fermés	4	4	5
Demandes pendantes	2	4	–

FIN DE MANDAT D'UN ÉLU MUNICIPAL

La Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités prévoit que le greffier ou le secrétaire-trésorier d'une municipalité qui se rend compte de la fin du mandat d'un membre du conseil en raison de son défaut d'assister aux séances du conseil, de son inhabilité, de la nullité de son élection ou de la dépossession de sa charge, en avise par écrit la Commission, qui peut aussi agir de sa propre initiative.

Après vérification et après avoir permis à la personne intéressée de se faire entendre, la Commission constate ou non la fin du mandat. Elle doit agir avec la plus grande diligence. La Commission transmet une copie de sa décision à la municipalité concernée et au membre du conseil visé et détermine la date exacte de la vacance.

Une intervention de ce genre de la Commission se produit le plus souvent à la suite du défaut d'un élu d'assister aux séances du conseil municipal pendant 90 jours consécutifs.

La Commission a reçu, au cours du présent exercice, 18 demandes visant à constater la fin de mandat d'un élu. Elle a rendu 22 décisions. À la fin de l'exercice, une demande est toujours en traitement.

Demandes reçues, décisions rendues, dossiers fermés et demandes pendantes relatives au constat de la fin de mandat d'un élu pour les trois derniers exercices financiers

Fin de mandat d'un élu	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Demandes reçues	9	28	18
Décisions rendues, dossiers fermés à la suite de la démission de l'élu ou désistements	11	24	22
Demandes pendantes	1	5	1

DESTITUTION D'UN PRÉSIDENT D'ÉLECTION

La Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités prévoit que la Commission peut destituer un président d'élection après lui avoir donné l'occasion de se faire entendre et désigner son remplaçant.

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission a reçu deux demandes de destitution d'un président d'élection, pour lesquelles elle a rendu sa décision.

CHAPITRE 5

APPLICATION DES LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUE

5.1 ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les demandes d'accès aux documents qui sont adressées à la Commission concernent majoritairement l'obtention de décisions. La Commission n'a reçu aucune demande visant l'accès à des renseignements personnels.

La Commission a diffusé, dans son site Internet, les renseignements prescrits par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

La Commission s'est conformée aux exigences législatives et réglementaires en matière de protection des renseignements personnels.

5.2 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à la Loi sur la fonction publique, la Commission doit rendre compte des résultats obtenus en matière d'embauche.

Personnes embauchées au cours de l'exercice 2013-2014

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	–	2	–	–

Taux d'embauche des femmes en 2013-2014 par statut d'emploi

Embauche	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	0	2	0	0	2
% par rapport au total de personnes embauchées en 2013-2014	0	100	0	0	100

Répartition des effectifs réguliers et occasionnels et des membres de la Commission au 31 mars 2014

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel de bureau	Technicien	Total
Hommes	5	–	1	–	1	7
Femmes	6	1	2	4	1	14

5.3 ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

La Commission municipale s'est dotée, au cours de l'exercice 1999-2000, d'un code d'éthique et de déontologie (voir l'annexe D).

Depuis l'adoption de ce code, aucun manquement aux principes d'éthique et aux règles de déontologie n'a été constaté.

L'un des membres de la Commission agit comme répondant en éthique.

5.4 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Commission a procédé à la révision linguistique du Rapport annuel de gestion 2012-2013.

5.5 PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Commission municipale a adopté, le 18 mars 2009, son plan d'action en matière de développement durable pour la période 2009-2013, lequel se trouve sur le site Internet de la Commission.

Le 28 mars 2013, la Commission a intégré à ce plan un objectif organisationnel en lien avec l'agenda 21 visant à implanter les gènes d'une culture éthique fondée sur les valeurs démocratiques de la société québécoise au sein des institutions municipales, de leurs élus et officiers.

L'annexe E présente le sommaire de ce plan d'action et les résultats de l'exercice 2013-2014.

5.6 NORMES SUR L'ACCESSIBILITÉ AU SITE INTERNET

Le site Internet de la Commission ne respecte pas les normes sur l'accessibilité d'un site Internet. Au 31 mars 2014, des travaux sont en cours pour le rendre conforme.

ANNEXES

ANNEXE A

SOMMAIRE DU PLAN STRATÉGIQUE

COMMISSION MUNICIPALE DU QUÉBEC
PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS DE RÉSULTATS	INDICATEURS DE PERFORMANCE	CIBLES
1. L'adaptation aux besoins évolutifs du monde municipal	1.1 Promouvoir le rôle et l'expertise de la Commission	Stratégie de communication	Faire connaître les champs d'intervention	Nombre et types d'outils révisés ou réalisés	D'ici 2013, avoir réalisé 3 outils informatifs destinés à la clientèle
				Nombre de présentations effectuées	D'ici 2013, avoir effectué 10 présentations à des clientèles cibles
	1.2 Assurer une prestation de services de qualité	Offre de service	Maximiser le recours aux modes alternatifs de résolution de conflits	Nombre de mesures pour améliorer la promotion du service de médiation	En 2010, avoir mis en place deux mesures
				Pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation	En 2013, traiter 50 % des dossiers par la médiation
			Simplifier l'accès à certains services	Nombre de services dont l'accès a été simplifié ou facilité	Avoir modifié les procédures d'accès à 3 services d'ici 2011
			S'assurer de la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	Atteindre, d'ici 2013, un taux de satisfaction de la clientèle de 80 %
2. La performance organisationnelle	2.1 Renforcer la capacité organisationnelle de la Commission	Expertise	Assurer le transfert des connaissances et le renforcement des compétences	Nombre de personnes ayant bénéficié du transfert de connaissances	100 % des départs doivent faire l'objet d'une activité de transfert des connaissances
				Nombre de participations à des activités de formation et d'échanges	Tenir annuellement à l'interne au moins 3 journées d'échanges et de formation
				Moyenne d'heures de formation externe par personne	Atteindre en 2011, et maintenir par la suite, une moyenne de 15 heures d'activités de formation externe par personne

ANNEXE B

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La Commission municipale du Québec agit à titre de tribunal administratif, d'organisme administratif, d'enquête et de conseil dans une perspective d'efficience de ses actions auprès des intervenants du monde municipal.

VISION

Un organisme reconnu pour son expertise et sa contribution novatrice au monde municipal.

DES SERVICES DIVERSIFIÉS

Comme tribunal administratif, la Commission municipale est principalement chargée de rendre des décisions en fonction des demandes formulées par des citoyens, des organismes à but non lucratif et des municipalités, en diverses matières, dont les reconnaissances aux fins d'exemption des taxes foncières ou de la taxe d'affaires, les avis sur la conformité de règlements d'urbanisme et les arbitrages.

Comme organisme administratif, la Commission est appelée, entre autres, à administrer provisoirement une municipalité lorsqu'il n'y a plus quorum au sein du conseil, en adoptant toute mesure jugée nécessaire.

Comme organisme d'enquête, de sa propre initiative ou à la demande du ministre ou du gouvernement, la Commission enquête et fait rapport sur la situation d'une municipalité.

Comme organisme-conseil, la Commission soumet des avis au ministre, pour orientation ou pour décision, en matière municipale, notamment sur la détermination du caractère local ou supralocal d'un équipement.

La présente déclaration de services aux citoyens de la Commission municipale du Québec ne couvre pas l'ensemble des fonctions exercées par elle.

Elle est davantage axée sur le service offert en regard des demandes de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes afin d'accompagner l'organisme à but non lucratif dans sa demande de service auprès de la Commission.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE AUX FINS D'EXEMPTION DE TAXES

Dans les **10 jours** suivant la présentation de votre demande, la Commission vous transmet un accusé de réception et vous demande de compléter votre dossier, au besoin. Elle transmet une copie de votre demande à la municipalité locale, qui a **90 jours** pour faire connaître son opinion à la Commission.

Par la suite, la Commission vous convoque à une audience dans les **60 jours** de la désignation du juge administratif. L'avis de convocation inclut un document explicatif et les dispositions de la *Loi sur la fiscalité municipale*.

Dès la réception de votre avis de convocation, assurez-vous de votre disponibilité, de même que de celle de vos témoins, s'il y a lieu.

Présentez votre demande de remise dans les plus brefs délais, si nécessaire.

Lors de l'audience, assurez-vous d'avoir en main tous les documents que vous avez produits avec votre demande, car le juge administratif vous posera des questions sur ces documents.

Lors de l'audience, le juge administratif chargé de rendre la décision vous renseigne sur le déroulement de l'audience, en plus de vous expliquer les dispositions de la loi.

La Commission rend sa décision dans les **75 jours** suivant la tenue de l'audience.

ACCUEIL ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Notre personnel fait preuve de respect et de courtoisie. Il s'identifie et vous fournit une information, claire, précise et fiable.

Notre personnel vous fournit l'aide requise afin de vous aider à remplir votre demande de reconnaissance aux fins d'exemption de taxes.

Nous ne pouvons toutefois vous donner d'opinion juridique ni analyser les chances de succès de votre demande.

RENOUVELLEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES ET AMÉLIORATION DE NOS SERVICES

La Commission s'engage à réviser annuellement sa déclaration de services. Elle s'engage aussi à rendre compte de l'atteinte de ses objectifs dans son rapport annuel de gestion.

En vue d'améliorer nos services, faites-nous part de vos suggestions ou de vos commentaires, par écrit.

Pour formuler une plainte, nous vous invitons à communiquer avec nous par écrit. Nous nous engageons à répondre aux commentaires, suggestions ou plaintes dans les **10 jours** ouvrables.

ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES

Vous pouvez avoir accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopie, par Internet ou en vous rendant à notre siège social à Québec ou à notre bureau de Montréal.

Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne sans frais dont le numéro est le 1 866 353-6767.

Vous pouvez nous joindre à notre bureau de Québec au 418 691-2014 ou de Montréal au 514 873-3031.

Si vous laissez un message dans notre boîte vocale, nous rappelons le jour même et nous accusons réception de votre courrier électronique dans un délai d'un jour ouvrable.

Le siège social de la Commission municipale est à Québec et ses coordonnées sont les suivantes :

Commission municipale du Québec
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Mezzanine, aile Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3
Télécopieur : 418 644-4676
Courrier électronique : cmq@cmq.gouv.qc.ca

Les coordonnées de notre bureau à Montréal :
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 24.200, 24e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Télécopieur : 514 873-3764

Toute correspondance doit être adressée au siège social.

Vous pouvez consulter notre site Internet : www.cmq.gouv.qc.ca qui donne des informations sur les diverses compétences que la Commission exerce, les critères que l'organisme à but non lucratif doit rencontrer pour bénéficier d'une exemption de taxes, le formulaire qu'il doit remplir et bien d'autres renseignements.

Déclaration mise à jour en novembre 2009

ANNEXE C

STATISTIQUES DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LA COMMISSION

	Nombre		
Genre d'activité	2011-2012	2012-2013	2013-2014
1. Municipalité sous tutelle			
Résolutions administratives adoptées par la Commission pour l'administration de tutelle	98	84	311
Procès-verbaux de la Municipalité analysés par la Commission	48	49	75
2. Administration provisoire des municipalités			
Résolutions administratives adoptées par la Commission, en vertu de l'article 100 de sa loi constitutive	156	248	276
3. Enquêtes de la Commission			
Rapports d'enquête au ministre à l'égard de la réorganisation municipale (regroupement, annexion, redressement de limites territoriales de municipalités) et à l'égard de la détermination d'équipements supralocaux ou au gouvernement	–	–	–
4. Décisions et ordonnances de la Commission au regard des pouvoirs juridictionnels, administratifs et d'enquête			
Exemption de taxes (877), fin de mandat d'un élu (22), autorisation de ne pas agir à titre de président d'élection (48), éthique et déontologie municipale (23), arbitrage (2), carrière sablière (4), destitution d'un président d'élection (2), fixation du prix de l'eau (1), tarif des déchets (1)	609	1 225	980
5 .Résolutions diverses de la Commission			
Désignations, comparutions, autorisations relatives à des requêtes en Cour supérieure et à l'application de différentes lois	4	11	11
6. Avis de conformité en matière d'urbanisme			
Décisions à la suite de demandes d'avis de conformité	9	7	9
Total global	**924**	**1 624**	**1 662**

ANNEXE

D

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

SECTION 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet d'encadrer la conduite des membres de la Commission municipale du Québec par des normes élevées eu égard à l'intégrité et l'impartialité qui doivent guider leur action.

   Pour les fins de ce code, le titulaire du poste de secrétaire de la Commission est assimilé aux membres.

2. Le membre est tenu de respecter les règles de déontologie prévues par le présent code.

3. Les règles de conduite énoncées dans le présent code ne peuvent à elles seules décrire toutes les actions à éviter, ni énumérer toutes les actions à privilégier. Il appartient à chaque membre d'agir avec honnêteté et discernement, dans le respect des lois, en fondant son comportement sur le principe du respect de l'intérêt public et de la justice administrative.

SECTION 2

DEVOIR DES MEMBRES

Intégrité

4. Le membre exerce ses fonctions avec intégrité et dignité dans une perspective d'accessibilité et de célérité.

Attitude et comportement

5. Le membre exerce ses fonctions en assurant à tous, sans discrimination, le traitement approprié.

6. Le membre assure le bon fonctionnement de l'audience. Il veille à ce que chaque partie puisse être entendue et faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit applicables et dans le respect mutuel de toutes les personnes présentes.

7. Le membre fait preuve de considération, respect et courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui. Il évite de faire des commentaires inappropriés.

8. Le membre, dans l'exercice de sa fonction, agit et paraît agir, en tout temps et de façon manifeste, de manière objective et impartiale.

   Il fait toujours preuve de réserve et de prudence et il s'abstient d'exprimer des opinions pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou son impartialité.

9. Le membre exerce sa fonction en toute indépendance et demeure à l'abri de toute influence qui ne respecte pas ce principe fondamental.

10. Le membre se récuse devant toute situation susceptible de jeter un doute sur son impartialité.

Disponibilité et compétence

11. Le membre se rend disponible pour s'acquitter consciencieusement et de façon diligente des devoirs de sa charge.

    Il rend des décisions motivées, dans une langue simple et accessible.

12. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de sa charge.

Réserve et discrétion

13. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu à tout moment de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue, sauf celle qui a un caractère public.

    Il peut toutefois communiquer des informations de portée générale concernant la procédure et les pratiques.

14. Le membre a le plus grand respect pour le fonctionnement collégial de la Commission et apporte le soutien approprié à ses collègues, dans le respect mutuel de la discipline et de la compétence spécifique de chacun.

15. Le membre respecte le secret du délibéré.

16. Le membre s'abstient de toute intervention ou prise de position concernant un dossier qui n'est plus de son ressort et un membre qui a cessé d'exercer ses fonctions évite de divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue durant son mandat.

Conflit d'intérêts

17. Le membre évite de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

18. Le membre divulgue tout intérêt susceptible de créer une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

19. Le membre ne peut poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

20. Le membre peut exercer des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent pas son impartialité ni l'accomplissement de ses fonctions.

Neutralité politique

21. Le membre fait preuve de neutralité politique et s'abstient de toute activité ou participation dans une association politique partisane.

ANNEXE E

PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Faire connaître le concept de développement durable

Action	Gestes	Suivis
Mise en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique.	Réaliser et offrir des activités de sensibilisation au développement durable au personnel.	Réalisé
	Participer à une formation sur la démarche de développement durable.	Réalisé
Indicateurs et cibles	Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable. Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche pour la prendre en compte dans leurs activités régulières. 100 % du personnel sensibilisé d'ici 2011 et 50 % ayant une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités régulières d'ici 2013.	
Résultats de l'année	Aucune activité en regard de cet objectif organisationnel.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Adopter une politique de gestion des risques

Action	Gestes	Suivis
Mise en œuvre d'une gestion intégrée des risques	Identifier les risques au sein de la Commission municipale. Adopter une politique de gestion des risques. Informer le personnel.	Non débuté
Indicateurs et cibles	Politique adoptée. D'ici 2011, adopter une politique de gestion des risques.	
Résultats de l'année	La politique de gestion des risques n'a pas été réalisée mais la pertinence de se doter d'une telle politique demeure appropriée.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6		
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables		
Action	Gestes	Suivis
Mettre en œuvre des pratiques et des activités relatives à la *Politique pour un gouvernement écoresponsable.*	Poursuivre les efforts de récupération multimatières.	En continu
	Réduire la consommation de papier par l'utilisation du mode électronique.	En continu
	Favoriser le covoiturage ou l'utilisation du transport en commun lors des réunions entre les bureaux de Montréal et de Québec.	En continu
	Tenir une audience téléphonique pour les dossiers en région éloignée, et favoriser le regroupement des dossiers en région.	En continu
Indicateurs et cibles	État d'avancement de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable. Mise en œuvre de cinq mesures d'ici 2013.	
Résultats de l'année	Continuité des mesures mises en place lors d'exercices antérieurs soit le covoiturage, la tenue d'audience par voie téléphonique et la tenue de rencontres entre les membres par visioconférence, l'utilisation de papier 100 % matières recyclées et l'impression des documents recto verso.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25		
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL Adapter sa prestation de services aux besoins exprimés par sa clientèle		
Action	Gestes	Suivis
Faire connaître la Commission. Consulter les citoyens sur le niveau de satisfaction dans ses différents champs d'intervention.	Consulter la clientèle sur les services offerts.	Réalisé en partie
	Réviser ses façons de faire suivant les besoins exprimés.	En continu
	Favoriser le recours à la médiation pour sa clientèle municipale.	Réalisé
Indicateurs et cibles	Sondages effectués. Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation. D'ici 2013, avoir réalisé un sondage pour l'ensemble des services offerts.	
Résultats de l'année	73 % des dossiers traités par la médiation. Aucun sondage n'a été réalisé sur le niveau de satisfaction des citoyens en 2013-2014	

AGENDA 21

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1			
OBJECTIF 1 : Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire.			
OBJECTIF ORGANISATIONNEL			
IMPLANTER LES GÈNES D'UNE CULTURE ÉTHIQUE FONDÉE SUR LES VALEURS DÉMOCRATIQUES DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE AU SEIN DES INSTITUTIONS MUNICIPALES, DE LEURS ÉLUS ET OFFICIERS.			
ACTION 1 - Diffuser le Guide des bonnes pratiques auprès des municipalités			
Gestes	Suivis	Indicateurs et cibles	Résultat de l'année
Envoi collectif du Guide Mot du président	En partie Non réalisé	Nombre de guide distribués à la suite des élections de novembre 2013 et officiers et autres intervenants.	Le guide a été remis lors des activités de sensibilisation.
ACTION 2 - Tenir des séances d'information et de sensibilisation sur l'importance de l'éthique et de son intégration			
Gestes	Suivis	Indicateurs et cibles	Résultat de l'année
Participation aux différentes tribunes regroupant les élus, les officiers municipaux et autres intervenants.	En continu	Nombre de séances tenues. Nombre de participants aux séances. Tenir 10 séances d'information et de sensibilisation.	7 activités de d'information et de sensibilisation dispensées en matière d'éthique et de déontologie municipale. Nombre de participants: environ 500.

Commission
municipale
Québec